



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado para mejorar la calidad de servicio en la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L. año 2020

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Renzo Joao URQUIZA FUENTES

ASESOR

Edgardo Aurelio MENDOZA ALTEZ

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Urquiza, R. (2021). *Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado para mejorar la calidad de servicio en la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L. año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Hoja de metadatos complementarios

Código ORCID del autor	-
DNI o pasaporte del autor	70329577
Código ORCID del asesor	https://orcid.org/0000-0001-9788-3089
DNI o pasaporte del asesor	06605547
Grupo de investigación	-
Agencia financiadora	-
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	ST 3 GP 29 MZ G LT 1 Villa El Salvador Coordenadas geográficas: 12°13'35.9"S 76°56'19.6"W
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020 - 2021
Disciplinas OCDE	Ingeniería industrial https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.04 Relaciones Industriales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.03



DECANATO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

ACTA DE SUSTENTACIÓN NO PRESENCIAL N°016-VDAP-FII-2021

SUSTENTACIÓN DE TESIS NO PRESENCIAL (VIRTUAL) PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunidos de manera virtual a través de video conferencia, el día viernes **23 de abril de 2021**, a las 10:00 horas, se dará inicio a la sustentación de la tesis:

IMPLEMENTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DIEBOLD NIXDORF PERU S.R.L. AÑO 2020

Que presenta el Bachiller:

RENZO JOAO URQUIZA FUENTES

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria.**

Luego de la exposición virtual, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 11:00 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido aprobado por unanimidad con la calificación promedio de 14 (catorce), lo cual se comunicó públicamente.

Lima, 23 de abril del 2021

Mg. DANIEL HUMBERTO MAVILA HINOJOZA
Presidente

Mg. JORGE ENRIQUE ORTIZ PORRAS
Miembro

Mg. WILLY HUGO CALSINA MIRAMIRA
Miembro

Ing. EDGARDO AURELIO MENDOZA ALTEZ
Asesor



Firmado digitalmente por RAEZ
GUEVARA Luis Rolando FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.04.2021 12:55:08 -05:00

MG. LUIS ROLANDO RAEZ GUEVARA
Vicedecano Académico – FII

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme siempre la sabiduría y haberme enseñado a hacer lo justo y lo correcto.

Dedico también esta tesis a mi madre Sonia Fuentes quien continuamente está apoyándome en todo lo que haga.

Debo agradecer igualmente a mi padre Enrique Urquiza por enseñarme a ser responsable y trabajador.

A mi hermana Kiara Urquiza y a mi abuela Olga Gutiérrez, quienes también han sido parte de mi crecimiento académico.

RESUMEN

La investigación tiene como título: Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado para mejorar la calidad de servicio en la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L., la certificación mencionada es emitida por la SUNAT. El problema que se ha identificado es: ¿En qué medida favorece la implementación de la Certificación OEA a la mejora de la calidad de servicio que ofrece la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.? para ello, se planteó como objetivo general: Determinar como la Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado, mejora la calidad de los servicios brindados por la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L; El tipo de investigación es aplicado, con un diseño de investigación descriptivo. La población identificada es todos los servicios que brinda la empresa Diebold Nixdorf, tomándose la muestra por conveniencia al servicio de reparación de cajeros automáticos. La metodología empleada compara fuentes de información y aplica los fundamentos teóricos a la problemática que se ha estudiado. Las unidades de análisis fueron el porcentaje de cumplimiento por contrato (SLA) mensual a nuestro cliente Claro y el pago aproximado de impuestos por importación a la SUNAT. Las principales conclusiones a las que se llegó luego de la investigación fueron: Al aplicar la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA), se tiene una mejora en el cumplimiento de metas representado por el Tiempo de Reparación de un cajero automático. Además, se tiene una mejora en las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf

Perú S.R.L., evidenciada en el ahorro que se genera al pagar menos los costos de importación estimados con los cálculos correspondientes, según los 6 meses luego de la certificación. Tras verificar que se cumplen las hipótesis específicas, se concluye también, que la hipótesis general es verdadera, por ende, la Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado mejora la calidad del servicio brindado por la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

Principales Palabras: Certificación, OEA, SLA, Finanzas, Calidad.

ABSTRACT

The research is entitled: Implementation of the Authorized Economic Operator Certification to improve the quality of service in the company Diebold Nixdorf Peru S.R.L., the aforementioned certification is issued by SUNAT. The problem that has been identified is: To what extent does the implementation of the AEO Certification favor the improvement of the quality of service offered by the company Diebold Nixdorf Peru S.R.L.? For this, the general objective was to determine how the Implementation of the Authorized Economic Operator Certification, improves the quality of the services provided by the company Diebold Nixdorf Peru SRL, the type of research is applied, with a descriptive research design. The population identified is all the services provided by the Diebold Nixdorf company, the sample being taken for convenience of the ATM repair service. The methodology used compares sources of information and applies the theoretical foundations to the problem that has been studied. The units of analysis were the monthly contract compliance percentage (SLA) to our client Claro and the approximate payment of import taxes to SUNAT. The main conclusions reached after the investigation were: By applying the Authorized Economic Operator Certification (OEA), there is an improvement in the fulfillment of goals represented by the Repair Time of an ATM. There is an improvement in the finances of the company Diebold Nixdorf Peru S.R.L., evidenced in the savings generated by paying less the estimated import costs with the corresponding calculations, according to the 6 months after certification.

After verifying that the specific hypotheses are met, it is concluded that the general hypothesis is true, therefore, the Implementation of the Authorized Economic Operator Certification improves the quality of the service provided by the company Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

Main Words: Certification, OEA, SLA, Finance, Quality.

INDICE

DEDICATORIA.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	V
INDICE.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
Problema General.....	3
Problemas específicos.....	3
1.3 Justificación de la Investigación.....	3
Justificación Teórica:.....	3
Justificación Practica:.....	4
Justificación Económica.....	4
Justificación Metodológica.....	4
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.3 Marco	
Conceptual.....	26
III. HIPÓTESIS.....	28
3.1 Hipótesis General	28
3.2 Hipótesis Específicas	28
3.3 Variables.....	28

La certificación OEA.....	28
La calidad de servicio.....	28
3.4 Dimensiones.....	28
IV. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
4.1 Tipo de Investigación.....	29
4.2 Nivel de Investigación.....	29
4.3 Diseño de la Investigación.....	29
4.4 Enfoque de Investigación.....	29
4.5 Población y Muestra.....	29
4.5 Técnicas de Instrumentación de recolección de dato.....	29
Mapa de Procesos:.....	29
Reporte de recurrencias área de Estadística.....	29
Reporte de datos área de Comercio Exterior.....	29
4.6 Técnicas de Procesamiento de Datos.....	32
V. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	33
5.1 Presentacion de resultados.....	33
5.1.1 En relacion a la certificacion oea con el cumplimiento de metas.....	33
5.1.2 En relacion a la certificacion oea con los la mejora de finanzas.....	34
5.2 Contrastacion de Hipotesis.....	38
5.2.1 Contrastación de Hipótesis Especifica 1.....	38
5.2.2 Contrastación de Hipótesis Especifica 2.....	41
5.3 Discusion De Resultados:.....	44
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
6.1 Conclusiones:.....	45

6.2 Recomendaciones:.....	46
Bibliografía.....	47
Anexos.....	50
Anexo 01: Flujograma de la reparación de un cajero automático.....	50
Anexo 02: Mapeo de procesos para la certificación OEA.....	51
Anexo 03: Reporte de datos área de estadística.....	52
Anexo 04: Reporte de datos área de comercio exterior.....	56
Anexo 05: Matriz de consistencia.....	58
Anexo 06: Matriz de operacionalización de variables.....	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de servicios Diebold Nixdorf Perú S.R.L.....	30
Figura 2. Evolución de cumplimiento del SLA.....	33

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pagos1 aproximados antes de la certificación.....	36
Tabla 2 Pagos2 aproximados antes de la certificación.....	36
Tabla 3 Pagos1 aproximados después de la certificación.....	37
Tabla 4 Pagos2 aproximados después de la certificación.....	37
Tabla 5 Prueba Shapiro Wilk.....	39
Tabla 6 Prueba para una muestra1.....	40
Tabla 7 Prueba para una muestra2.....	41
Tabla 8 Resumen de pagos aproximados	42

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación está constituido por una serie de ideas dirigidas y concatenadas para el desarrollo ordenado de los capítulos. Su fondo corresponde a la hipótesis central que es planeada antes de su suposición, y luego ha sido develada. Por tanto, el contenido de la investigación está conformado por una proposición que se mantiene hasta lograr corroborarla y detallarla en las conclusiones.

Así pues, las pautas ordenan los capítulos y determinan la operatividad de la certificación Operador Económico Autorizado en la mejora de la calidad de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L., cumpliendo los requerimientos solicitados por la SUNAT, institución que brinda beneficios a todas las empresas importadoras que se han certificado como Operador Económico Autorizado.

En el primer capítulo se describe el problema principal mediante la pregunta: ¿cómo impacta la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) en la empresa?, para ello se recopila información histórica acerca de la implementación realizada en el año 2019.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, que explica los términos de Certificación OEA, Calidad y el contrato de cumplimiento llamado (SLA).

En el tercer capítulo menciona las hipótesis que se tiene acerca del problema: Se partió de dos hipótesis específicas las cuales están relacionadas con el cumplimiento de metas por contrato o SLA y la disminución de costos de importación luego de obtener la certificación.

En el cuarto capítulo se detalla el diseño de la investigación, el cual tiene como tipo de investigación el aplicado, nivel descriptivo de investigación y un enfoque descriptivo transversal.

En el quinto capítulo se explica el análisis de los resultados obtenidos describiéndolos mediante tablas y figuras. Los principales resultados fueron: Luego de la certificación OEA que fue en Julio del 2019, se tiene un incremento sustancial en los porcentajes de cumplimiento de los tiempos de llegada y atención. Se comprueba que luego de la certificación OEA se genera un ahorro estimado para la empresa en los pagos por costos de importación.

En el sexto capítulo se detalla las conclusiones y recomendaciones, por ello, con un nivel de confianza del 95%, se concluye que hay mejora en los niveles de cumplimiento de 83% a 92% y esta presenta una distribución normal. Se condice que al aplicar la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA), se tiene una mejora en el cumplimiento de metas representado por el Tiempo de Reparación de un cajero automático.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La importación consiste en comprar mercancías del extranjero y traerlas de forma legal para usarlas o comercializarlas en territorio nacional.

Una agencia de aduanas es una persona jurídica autorizada por la jefatura aduanera que se dedica a la gestión y al aconsejamiento de las operaciones en comercio exterior realizadas por los agentes de aduana.

Atendiendo los requerimientos impuestos por la Organización Mundial De Aduanas, el Operador Económico Autorizado (OEA) se define como el estatus que otorga una autoridad aduanera a una empresa luego de un proceso de control a su organización en la que los procesos, administración y estados financieros, demuestran que aquella empresa está comprometida en la seguridad de toda la cadena de suministros, lo que generara una serie de beneficios en sus procesos de comercio exterior.

La investigación, analizó la aplicación de la certificación Operador Económico Autorizado en la empresa de servicios Diebold Nixdorf Perú S.R.L. propiciándole competitividad en materia de seguridad y facilitación en las operaciones de comercio exterior, en aras de garantizar la seguridad en la cadena de suministros y establecer relaciones de certidumbre.

El análisis de la investigación establece que la seguridad en las operaciones del comercio internacional, se han convertido en un área importante a considerar luego de los atentados terroristas mundiales que surgieron en los últimos años, por lo cual, los gobiernos y las administraciones de aduanas iniciaron mecanismos que brindan acceso fluido al comercio y que a su vez garantizan seguridad y control en las operaciones de la cadena de suministros global.

La empresa Diebold Nixdorf Perú ha sido conveniente para aplicar la metodología OEA (ejecutar todos los requerimientos y requisitos que exige la SUNAT para su certificación), pues trabaja ya 20 años con la SUNAT, importando cajeros automáticos, piezas, corresponsales bancarios, material de seguridad.

Por ello, la necesidad de certificarse como operador económico autorizado generó un nuevo modelo de trabajo para cumplir con todos los requerimientos exigidos por la SUNAT.

La empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L. obtuvo la certificación OEA en Julio del 2019 marcando el punto de inflexión en el trabajo

1.2 Formulación del Problema

Problema General

¿En qué medida favorece la implementación de la Certificación OEA a la mejora de la calidad de servicio que ofrece la empresa Diebold Nixdorf Perú?

Problemas específicos

¿De qué manera influye la certificación OEA en el cumplimiento de metas de la empresa Diebold Nixdorf Perú?

¿De qué manera la certificación OEA incide en las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.?

1.3 Justificación de la Investigación

Justificación Teórica:

Esta investigación se desarrolla con el propósito de identificar los, beneficios de la implementación de la certificación OEA, en la mejora de la calidad del servicio de la empresa Diebold Nixdorf Perú año 2020, mediante una indagación científica, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento a las ciencias empresariales y administración de aduanas.

Justificación Práctica:

Esta investigación tiene una justificación práctica en el sentido de realizar una serie de actividades para cumplir los requerimientos de certificación exigidos por la SUNAT. La investigación permite aplicar aquellos requerimientos de manera sostenida en la empresa Diebold Nixdorf Perú.

Justificación Económica:

Implementar la Certificación OEA en la empresa Diebold Nixdorf Perú, mejora los estándares de los procesos y también los indicadores económicos. Con la certificación OEA podremos tener una Garantía nominal de un tiempo determinado, para los requerimientos, prevista en uno de los artículos para despachos de importación.

Justificación Metodológica.

La elaboración y aplicación de los lineamientos dados por SUNAT (Lineamientos OEA), en los diferentes procesos y/o procedimientos de las distintas áreas de la empresa Diebold Nixdorf Perú, permitirá un mayor control y posterior certificación de la empresa, aparte ello quedará evidenciado al aplicarlo en el diseño descriptivo transversal de la investigación.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar como la Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado, mejora la calidad de los servicios brindados por la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

1.4.2 Objetivos Específicos

Determinar como la certificación OEA influye en el cumplimiento de metas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

Determinar como la certificación OEA mejora las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Problema

Chafloque Melody, (2016), realizo la investigación: Impacto de la Certificación OEA en la agencia de aduana Carlos Bello, Perú, 2016 en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. La investigación llego a las siguientes conclusiones:

La implementación de la certificación OEA en todas las áreas de la cadena logística mejora la relación entre clientes y operadores económicos autorizados.

La aplicación de la certificación OEA en las aduanas conlleva a que estas puedan inyectarse en otros mercados y obtengan mayores asociados de negocio; destacando así una mayor ventaja competitiva.

La certificación OEA establece una alianza entre las aduanas y el sector privado, mediante la cual aquellas empresas que se acogen al programa y cumplan con una serie de requerimientos, reciben un trato especial y también mayores facilidades para la exportación e importaciones de mercancías.

De acuerdo al autor de esta tesis, la certificación OEA afecta directamente los procesos de la cadena de suministro mejorándolos y afianzando la relación con sus clientes.

Ríos Jesús, (2018), realizo la investigación: Certificación OEA y calidad del servicio en la agencia de aduana transoceanic s.a., callao – 2018, en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación llego a las siguientes conclusiones:

Si existe una relación entre las variables, por lo que se concluye, que la empresa al certificarse como OEA, eleva la calidad del servicio brindado a sus clientes gracias al cumplimiento de los lineamientos de seguridad internacional y facilidades recibidas por contar con la mencionada certificación.

Acotando sobre esta tesis, puedo decir que el investigador uso las herramientas de relación y correlación de variables para llegar a la conclusión que la mejora de la calidad de servicio va de la mano con la implementación de la certificación OEA.

Quintanilla Gerson, (2016), realizo la investigación: El pilar aduanas – empresas y el crecimiento empresarial de los operadores económicos autorizados en el Perú, 2016”., en la Universidad Privada de Tacna, Perú. La investigación llego a las siguientes conclusiones:

La apreciación de los OEA en el Perú, en alusión a la base Aduanas – Empresas, es “Favorable” con el 66,6%, continuado por las categorías “Indiferente” y “Desfavorable” con el 16,7%.

El grado de desarrollo financiero de los Operadores Económicos Autorizados en el Perú, es “Alto” con el 66,6%, continuado por las categorías “Medio” con el 25,0% y “Bajo” con el 8,4%; los ítems son: empleados temporales con 41,6%, utilidades acumuladas 41,7%, aparte, los ítems: número de empleados permanentes, obtiene el 75,0%, porcentaje de ventas en unidades físicas y monetarias, con el 58,3% respectivamente, además el criterio, percepción del cliente con el servicio, con el 75,0%, obtienen los mayores volúmenes, por ello sus aportes son determinantes, y contribuyen al desarrollo empresarial; a pesar de la situación adversa que esta presente en el sector exportador.

Acotando a la investigación infiero que esta tesis explica los beneficios en conjunto de las empresas que se certifican como Operador Económico Autorizado.

Martínez Martha, (2015), realizó la investigación: Importancia de la Certificación Operador Económico Autorizado, Colombia, 2015 en la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La Certificación como Operador Económico Autorizado es una forma de agrupación integral entre las aduanas y busca la expansión de mercados económicos a partir de los procesos del comercio exterior.

Por ende, en América Latina, los Acuerdos de Reconocimiento afianzan la integración de bloques regionales, los cuales durante los últimos años han dejado en claro la envergadura de los negocios regionales en el globo.

Para ello la COEALAC funciona como ente controlador de la región, mejorando las relaciones financieras con los vecinos países de Latinoamérica, y facilitando las relaciones diplomáticas entre países.

La significación del OEA y sus Acuerdos de Reconocimiento apoya no solo los procesos de comercio exterior, sino que simplifica la regionalización de Colombia, lo que es de gran relevancia para el desarrollo financiero colombiano. Cada empresa y el gobierno deben manejar adecuadas operaciones en la cadena de suministro.

Según mi apreciación, esta investigación muestra en rasgos generales los beneficios y resultados de certificarse como OEA en Colombia.

Chávez Henry, (2015), realizó la investigación: Importancia en la Certificación para operador económico autorizado para simplificaciones aduaneras aplicado al sector importador, 2015 en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La hipótesis inicial estableció el tema central de la tesis, “conveniente al diseño y elaboración de un programa integral, de tipo asociación estratégica entre las aduanas y el sector empresarial, orientado a mejorar la administración aduanera, mediante la implementación del certificado para Operador Económico Autorizado” para ello, se consideró adecuado preponderar los aspectos más importantes.

El Operador Económico Autorizado, internacionalmente aparece en el año 2005, cuando los países miembros de la Organización Mundial de Aduanas se organizan y acogen un único Marco Normativo que asegure el control de la seguridad de las operaciones de las cadenas de suministro.

Los países europeos son los que más empeño han puesto para la formación del OEA, pues no solo quieren cuidarse en materia de terrorismo mundial, sino también del crimen a gran escala.

Esta investigación resume de manera general las causas por las que las empresas de Ecuador se certifican como OEA, además de explicar los beneficios de la propia certificación.

Ramos Ana, (2014), realizo la investigación: La Certificación de Operador Económico Autorizado. periodo 2008-2013. Estudio de caso, 2015 en la Universidad Politécnica de Valencia, España. La investigación llego a las siguientes conclusiones:

La gestión de aduanas desempeña un papel importantísimo en la seguridad y protección del comercio global de mercancías. El apoyo entre ellas, , permite facilitar los trámites del comercio a la vez que cuidar la cadena de suministro.

La imagen del Operador Económico Autorizado ha permitido que las empresas cooperen en el control del comercio internacional. Con este acuerdo se incita a las empresas a colaborar en un entorno seguro de trabajo con las aduanas “fiables”.

Los Acuerdos de Reconocimiento han permitido cruzar los límites del OEA en los países europeos, mediante el reconocimiento por parte de terceros países del estatuto OEA, otorgándoles preeminencias y medidas para proteger y facilitar relaciones comerciales entre estos países como si se realizaran dentro del territorio común.

Según mi apreciación esta investigación estudia y explica los beneficios que reciben las empresas privadas al certificarse como OEA.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Para la Certificación OEA

a) Operador Económico Autorizado (OEA)

Ante la necesidad de una continua vigilancia y control adecuado de las aduanas en el mundo, la OMA (Organización Mundial de Aduanas), decretó el marco normativo SAFE, el cual contiene al programa OEA.

Los acontecimientos mundiales que precedieron a la certificación son, el programa Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT), iniciado tras el atentado del 11/09, el cual fortalece los niveles de seguridad de la cadena de suministro, como también reduce la vulnerabilidad de USA frente a los ataques terroristas. En Sudamérica esta Argentina; quien en el año 2007 puso en marcha el modelo Sistema Aduanero De Operador Confiable (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), el cual detalla que, en América Latina, el BID es quien fortalece la implantación de programas de OEA, a partir del diseño y ejecución de programas de seguridad y control de la cadena de suministro a nivel regional.

Se define al Operador Económico Autorizado, como una parte integrante del movimiento internacional de mercancías, cualquiera fuera el motivo, que es reconocido por una administración nacional de aduanas y cumple las normas de la Organización Mundial de Aduanas.

b) Procedimiento para obtener la Certificación de Operador Económico Autorizado-OEA

- A) Ser una empresa que haya trabajado por mínimo dos años importando mediante la SUNAT.
- B) Enviar solicitud por correo a la SUNAT, solicitando el inicio del trámite para la certificación.
- C) Recibir la respuesta por correo indicando el inicio del trámite y a la vez el usuario y contraseña para ingresar a la base de datos dónde se agregarán los requerimientos OEA.
- D) Mapear todos los procesos que se tienen y crear nuevos procedimientos, formatos y cartillas de cada una de las diferentes áreas.
- E) Subir todos los documentos nuevos a la base de datos de a SUNAT, requerimiento por requerimiento.
- F) Enviar correo de confirmación y esperar respuesta.
- G) Al tener la respuesta de revisión positiva se programará una auditoría presencial de SUNAT en nuestra empresa.
- H) Sunat verificará que todos los procesos mapeados en todos los documentos se desarrollen tal y cual están escritos.

- I) Al término de la auditoria y con una respuesta positiva se nos programará una visita en la SUNAT para hacernos entrega del documento que verifique que somos OEA.

c) Facilidades a otorgar al Operador Económico

Autorizado

Según, la Resolución de la SUNAT (2013), se señala las siguientes facilidades:

A) Reducción del tamaño de mercancía reconocida sujeta a las normas de seguridad.

B) Atención preferencial en materia de trámites portuarios, etc.

C) Atención preferente en la tramitación de otras rectificaciones de la DAM (Declaración Aduanera de Mercancías) de exportación definitiva, a fin de ser atendidos en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles.

D) Asignación de personal de apoyo.

E) Embarque directo desde el local de embarcación de mercancías.

F) Disminución del control con la presentación documental para las declaraciones juradas.

G) Atención preferente, durante eventualidades de cierre de puertos, etc.

2.2.2. Para la Mejora de la Calidad de Servicio

a) Calidad de Servicio

Es el nivel en el que un servicio satisface las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la longitud de la discordancia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y la realidad percibida del servicio.

De acuerdo a este significado de calidad, un servicio de buena calidad debe:

- ✓ Ser efectivo para el fin que fue creado.
- ✓ Aportar una ventaja importante al consumidor por el gasto generado.
- ✓ Ser correcto durante su uso a largo tiempo.

b) Servicio de Reparación de Cajeros Automáticos o ATMs.

También conocido como atención correctiva, es el servicio que realiza la atención de la incidencia de un ATM, en el menor tiempo posible y mostrando la eficiencia y desenvolvimiento que caracteriza a un técnico de Diebold.

Este procedimiento está dirigido al área de Servicios, el cual usa la herramienta de gestión de servicio llamada “Godoworks”, con la finalidad de asegurar la calidad del proceso.

RESPONSABLE DEL PROCESO

✓ CSE/TÉCNICO: Es el responsable de realizar las atenciones correctivas en los ATM.

✓ CGS/ CALL DISPATCH: Son los responsables de responder y asignar técnico.

✓ ALMACÉN: Es el responsable de realizar la atención de las partes que solicita el técnico a través del GODOWORKS.

TERMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO:

✓ ACCESO: Disponibilidad del lugar de trabajo, para que el técnico pueda ingresar a realizar la atención.

✓ ASIGNAR: Señalar, fijar o establecer el encargado de solucionar la incidencia del ATM, en este caso es el técnico.

✓ ATM: Cajero automático (Automated Teller Machine), máquina expendedora usada para realizar transacciones bancarias, en Claro funciona también como expendedora de chips.

✓ GODOWORKS: Es una herramienta de apoyo a la gestión para el grupo de CGS, además es una aplicación que los técnicos deben tener instalado en sus celulares para realizar la gestión de tickets e ir al punto donde se encuentra la incidencia del ATM.

✓ INCIDENCIA: Problema o defecto que problema un cajero ATM. Las incidencias más frecuentes que se presentan son: Fallas en ATM: Lectora, Dispensador y Aceptador.

✓ TICKET ABIERTO: El técnico Diebold ya está en el equipo

✓ TICKET ACEPTADO: Estado de ticket que fue aceptado por el técnico desde la Tablet, o se acepta automáticamente al cerrar la coordinación notificar técnico.

✓ TICKET EN TRÁNSITO: Estado de ticket el cual indica que el técnico ya está en camino hacia el lugar de atención.

✓ TICKET PENDIENTE: Estado que se genera después de cierre con código pendiente y el cual se debe realizar seguimiento para la nueva coordinación de atención al servicio, en este estado se puede estimar o confirmar la fecha y hora de atención.

✓ **REQUERIMIENTO:** Solicitud donde se especifica las partes que el técnico necesita, para realizar la atención al ATM.

✓ **VALIDAR:** Dar consistencia y fuerza a un proceso, de tal forma haciéndolo válido.

c) Procedimiento de Importación y recepción.

En primer lugar, se identifica el tipo de despacho que se llevara a cabo según la urgencia de la carga. En el caso de las importaciones por productos de seguridad la mayoría serán enviados vía Courier. Las partes de cajeros automáticos son despachados por nuestra casa matriz, siguiendo el flujo ya estipulado y seguro que se tiene (vía terrestre hasta el agente de carga asignado por el corporativo).

En segundo lugar, se genera la guía aérea, confirmando el ETD y ETA de la mercancía.

En tercer lugar, la agencia de carga envía la documentación correspondiente a Diebold Nixdorf Perú, para que proceda a generar la traducción de los productos y el seguro para el proceso. El área de logística genera la carpeta con los documentos y envía a la agencia de Aduana los mismos para la creación de la orden.



Lima, 14 de Mayo del 2018

Señores
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA.
Presente.-

Factura Comercial N° 67059

Proveedores: DIEBOLD INC.

Estimados señores:

Por medio de la presente, detallamos la traducción de la Factura Comercial de la referencia.

ITU	CANTIDAD	UNIDAD COMERCIAL	NUMERO DE PAR	TRADUCCION	PROVEEDOR	MARCA	MODELO	PAIS DE ORIGEN	ESTADO	FACTURA
1	40	UND	49200604000H	BOQUETA METALICA DE LA SALIDA DE BILLETES	DIEBOLD INC	S/M	S/M	CN	NUEVO	67059
2	180	UND	49200605000E	COMPUERTA METALICA DE LA SALIDA DE BILLETES	DIEBOLD INC	S/M	S/M	CN	NUEVO	67059
3	70	UND	49200604000H	BOQUETA METALICA DE LA SALIDA DE BILLETES	DIEBOLD INC	S/M	S/M	CN	NUEVO	67059
4	70	UND	49200604000H	BOQUETA METALICA DE LA SALIDA DE BILLETES	DIEBOLD INC	S/M	S/M	CN	NUEVO	67059

Fuente: Red Diebold Nixdorf Perú – área logística

Red > 10.163.50.55 > Requerimientos > 2018 > PPUBEC > PERU > IMPORTACIONES > 06_JUNIO > 059-18 4150298956 BBVA				
	Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
ntes	514.pdf	14/05/2018 15:51	Archivo PDF	70 KB
	4150298956_House Airway Bill - Draft.pdf	08/05/2018 14:03	Archivo PDF	129 KB
	4150298956_Warehouse Receipt.pdf	14/05/2018 9:17	Archivo PDF	50 KB
	CARTA DIEBOLD.doc	14/05/2018 8:34	Microsoft Word 9...	165 KB
os	DAM.pdf	17/05/2018 16:51	Archivo PDF	141 KB
	F152502062.pdf	08/05/2018 11:52	Archivo PDF	842 KB
	INVOICE.pdf	07/05/2018 15:23	Archivo PDF	74 KB
	Levante Autorizado de una DUA.pdf	15/05/2018 11:18	Archivo PDF	95 KB
)	Liquidación de Cobranza.pdf	15/05/2018 11:18	Archivo PDF	80 KB
	MX-M264N_20180514_084538.pdf	14/05/2018 9:17	Archivo PDF	488 KB
	Scanned from a DieboldNixdorf Xerox m...	03/05/2018 13:34	Archivo PDF	23 KB
	Traduccion.xlsx	14/05/2018 8:34	Microsoft Excel W...	49 KB

Fuente: Red Diebold Nixdorf Perú – área logística

Cabe resaltar que la carga se encuentra asegurada desde que el proveedor la despacha de planta hasta que llega a nuestras instalaciones, el seguro o aplicación también se usa para el proceso de nacionalización de mercancía ante aduana.

Esta aplicación nos cubre por cualquier tipo de pérdida sea parcial o total.



TRCA

APLICACION N° 023

PACIFICO

DIEBOLD PERU S.R.L.

De conformidad con las Condiciones de la Póliza de Carga Abierta N° 10860955 de Tipo IMPORTACION el siguiente embarque:

Valor CPT US\$	15,422.68	Prima US\$	11.94
Flete y GastosUS\$	491.00	Der. de Emisión	0.36
Sobreseguro	0.00	I.G.V.	2.21
Suma Asegurada	15,913.68	TOTAL US\$	14.51
Derechos de Aduana	0.00		
Tasa	0.075000		
Guerra y Huelgas	0.000000		
Transbordo	0.000000		
Tasa Derecho Aduana	0.000000		
Mercadería	MERC.VARIAS/PROPIA DEL GIRO VIA AEREA		
Desc. Mercadería	REPUESTO PARA CAJEROS		
Embalaje	ADECUADO		
Medio de Transporte	AEREO	País de Origen	ESTADOS UNIDOS - MIAMI
Fecha de Salida	28/02/2019	País de Destino	PERU -LIMA
Tipo de Seguro	IMPORTACION	Nave	-
Orden de Compra	PER-2018-148	Factura	100162;100867
Doc. de Referencia	FACTURA	Proveedor	DIEBOLD INC
Nro de Bultos	2	Transbordo	NO
Observaciones			

Fuente: Marsh

El agente de aduana genera la orden y procede a declarar los productos utilizando la traducción brindada por Diebold Nixdorf Perú. Después se genera el aviso de nacionalización, el cual se produce en el momento del pago de los impuestos impugnados por la Sunat. Por lo que se solicita al área de tesorería, la confirmación de la cuenta bancaria a utilizar.

AD VALOREM:	0,00
SOBRETASA ADICIONAL:	0,00
DERECHO ESPECIFICO:	0,00
IMP.SELECT. CONSUMO:	0,00
IMP.GENERAL VENTAS:	976,00
IMP.PATRIM.MUNICIPAL:	122,00
DERECHO ANTIDUMPING:	0,00
TASA SERV. DESPACHO:	0,00
INTERES COMPENSATORIO:	0,00
RECARGO NUMERACION:	0,00
<hr/>	
TOTAL A PAGAR DERECHOS US\$:	1.098,00
<hr/>	
MONTO PERCEPCION IGV(*)S/.	350,00
<hr/>	
T.C.: 10/08/2018	3,273
<hr/>	
TOTAL A PAGAR DERECHOS S/.	3.593,75
<hr/>	
TOTAL DERECHOS S/. + PERCEPCION IGV S/.	3.943,75
<hr/>	
Monto calculado sobre la base del T.C. del día: 10/08/2018	
<hr/>	
ENVIADO CON PAGO ELECTRONICO?:	NO
<hr/>	

Fuente: AUSA – SUNAT

Finalmente, luego de nacionalizar, SUNAT asigna un canal de control. En primer lugar, puede ser canal verde con autorización inmediata para liberar la carga. En segundo lugar, color naranja lo que significara que se realizara revisión documentaria. En tercer lugar, el canal rojo requerirá verificación de documentos y física. Finalmente, se libera la mercancía y se procede a programar retiro del almacén aéreo (Talma, Shohin, AQP, etc.). Si él envió se ha agendado con retiro directo al cliente externo o con previa coordinación de lo contrario la mercancía es transportada hasta el almacén de Diebold Nixdorf Perú.

Enterprise Vault

Estimados,
La siguiente carga se entregara en la tarde.

Nº ORDEN	PROVEEDOR	ESCALAMIENTO	JUSTIFICACION	PART NUMBER	PART DESCRIPCION	VALOR UNIT FACTURA	CANT. DESPACHADA	FACTURA	MONTO DE FACTURA	TRANSPORTADOR	NUMERO DE TRACKING	PESO DE PACKING (KG)	INGRESO AL ALMACEN (REAL)
PER1-2018-105	DIEBOLD MEXICO	PER175	PEDIDO ALMACEN	49219795000A	SHAFT,DRIVE,BIN	15,46	10	FCE - 17	154,60	DHL	6884940624	15,81	17/10/2018
PER1-2018-105	DIEBOLD MEXICO	PER192	PEDIDO ALMACEN	49233199125A	ZR-30FAN	11,81	20	FCE - 17	236,20	DHL	6884940624	15,81	17/10/2018
PER1-2018-105	DIEBOLD MEXICO	PER196	PEDIDO ALMACEN	49233199052A	STOPPER BRACKET ASSY 828	28,71	14	FCE - 17	401,94	DHL	6884940624	15,81	17/10/2018

El equipo de importaciones informara fecha, cantidad y tipo de productos a entregar a través de un correo en el que también se adjunta la factura correspondiente para el control de almacén.

Fuente: Correo Outlook

En Diebold Nixdorf Perú existen dos locales que se usan para almacenamiento de las mercancías importadas, las cuales se dividen de la siguiente manera:

TIPO DE MERCANCÍA	ALMACEN DESTINO
Partes de cajeros y productos tecnológicos de seguridad	Almacén – Av. Guardia Civil 517/ Chorrillos – Lima
Cajeros automáticos (ATM)	Almacén empresa 3SL - Jr. Los Diseñadores Mz. M Lt. 7-B Parcela II Parque Industrial – Villa El Salvador

La recepción de las importaciones de los consumibles, reparables, cajeros automáticos, accesorios y equipos de seguridad, requiere de requisitos especiales como, guía de transportista, DAM, BL (guía), también la orden de importación y la factura del proveedor enviada por el área de importaciones. Es necesario verificar los pesos, toma de fotos, verificación física de inmediato y firma de conformidad del recibo, tal como está estipulado en el check list de recepción. El ingreso al sistema de las existencias recibidas debe ser de inmediato. Si se presentan casos de diferencia entre lo físico y el sistema se comunica al área de importaciones y se registran estas diferencias, de ser el caso por mala calidad se procede con la devolución.

	CHECK LIST DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA					Código:	SGDN-PE-F-ALM-01
						Versión:	V.1.
						Área:	Almacén
						Página:	1/1
Encargado:							
Fecha de recepción	OC	Código	Descripción	Ubicación	Cantidad solicitada	Cantidad Recibida	

Fuente: elaboración propia

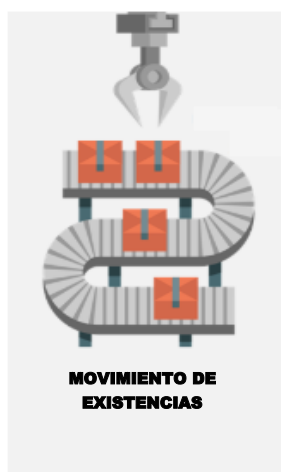
Asimismo, se emite las etiquetas de rotulado según la lista de partes a ingresar a almacén reportadas por importaciones. El rótulo de la mercadería debe indicar: Fecha de recepción, OC y cliente (Solo de tratarse de una compra específica).

El transportista entrega los productos conjuntamente con la Guía de remisión (GR), guía de transportista, BL, DAM, orden de importación y la factura.

La revisión de la mercancía se realizará por bulto, verificando que lo físico y lo estipulado por la guía de remisión cuadren. De estar todo conforme, se firmarán los documentos (GR y guía de transportista). Después es necesario tomar fotografías y pesar los bultos antes de realizar el ingreso de los mismos a almacén. Luego se revisan detalladamente los productos, verificando la factura, de haber faltantes o errores se notificará a importaciones para su reclamo.

Se procede con la rotulación y ubicación de las existencias en los espacios físicos denominados en el sistema Netsuite como BIN y de acuerdo al movimiento de existencias. Si el producto tiene una ubicación determinada se trasladará los mismos al lugar correspondiente; de lo contrario, se coordina con el analista de Supply chain.

La mercancía debe ser ubicada siguiendo el sistema Primero en entrar primero en salir (FIFO), colocando la mercadería más antigua en la parte delante y la recibida (nueva) en la parte posterior.



Fuente: Stock Logistic



De esta forma, se realiza el informe de recepción con el fin de tener el control e informar a las áreas interesadas (importaciones, almacén y solicitantes). De existir diferencias, en el reporte se explicará si se trata de faltantes, daños en los productos o si todo está conforme a lo solicitado. En el caso de daños o faltantes en cajeros o partes, el área de importaciones generará un Quality report a la planta de Diebold la cual se encargará de realizar la investigación correspondiente para subsanar el error o reforzar la seguridad en la cadena logística, enviando el producto sin costo o generando una nota de crédito.

Quality Report Data

Date	14/09/2018
QR Number	QR-PER179
Country	Diebold Peru
Problem Report	Wrong parts
Problem detail	We received another parts instead of #part 4923319919
Value	Value per unit USD 12,32 Total USD 369,6
Sales Order	70465
Attachments	721000007611
Corrective Action Required	packing list, invoice
	Please send a credit note

Fuente: Quality Report

2.3 Marco Conceptual:

Aduana: Oficina pública, establecida generalmente en las costas y fronteras, para registrar, en el tráfico internacional, los géneros y mercaderías que se importan o exportan, y cobrar los derechos que adeudan. (Rae).

ATM: Automatic Teller Machine o Cajero Automático. Es una computadora especializada que le permite administrar su dinero de manera conveniente. Por ejemplo, casi todos los ATM le permiten retirar dinero, y muchos le permiten hacer depósitos. En algunos ATM, puede imprimir un estado de cuenta (un registro de la actividad o las transacciones en su cuenta), verificar los saldos de sus cuentas (la cantidad de dinero que hay en sus cuentas en este momento), transferir dinero entre sus cuentas e incluso comprar sellos. En Claro se puede pagar el recibo de servicio, solicitar un chip de reposición el cual es dispensado en un minuto. Otras de las funciones es recargar la línea Claro, ya sea un prepago o un Fono Claro. (Comunidad Claro)

Calidad: “Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.” (Iso 9001: 2015)

Gestión Logística: La gestión logística de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L. se podría definir como el proceso de planificación, trazabilidad y organización en la adquisición de las mercancías, desde el proveedor hasta el cliente final. El objetivo general del área de logística tiene como finalidad la

satisfacción del cliente tanto interno (Almacén y Depot) como externo. Planificando y utilizando de la manera más eficiente los recursos para disminuir los costos, brindar mejor servicio y calidad. En el marco globalizado es imprescindible la generación de una cadena logística integrada por los fabricantes, distribuidores o agencias de carga, agencias de aduana, operadores logísticos y cliente. (Diebold Perú).

Operador Económico Autorizado: Conocido también como OEA, es el nombre que se le da a la empresa que cumple con todos los requerimientos dados por Sunat, tras una serie de evaluaciones y observaciones. Pueden ser importadores, exportadores, etc. (Sunat).

Proceso: Es el conjunto de pasos que se deben seguir para realizar una actividad determinada. (Rae)

Servicio: Dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales. (Rae).

SUNAT: La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria es una entidad del estado que se encarga de recaudar y administrar todos los impuestos que pagan los ciudadanos y/o empresas dentro del territorio peruano. (Sunat).

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La implementación de la Certificación OEA mejora los servicios de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

3.2 Hipótesis Específicas

La certificación OEA influye en el cumplimiento de metas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

La Certificación OEA mejora las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

3.3 Variables

La certificación OEA

La calidad de servicio

3.4 Dimensiones

La certificación OEA-cumplimiento metas

La certificación OEA-finanzas.

IV. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es aplicada por cuanto describe el impacto de la Certificación Operador Económico Autorizado en la empresa Diebold Nixdorf Perú.

4.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo por cuanto describe se el comportamiento de las variables con respecto a la certificación OEA.

4.3 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es descriptivo transversal, ya que la data a recoger corresponde a dos periodos uno antes de se obtenga la certificación y otro después de obtenerla.

4.4 Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque Cuantitativo.

4.5 Población y Muestra

Población

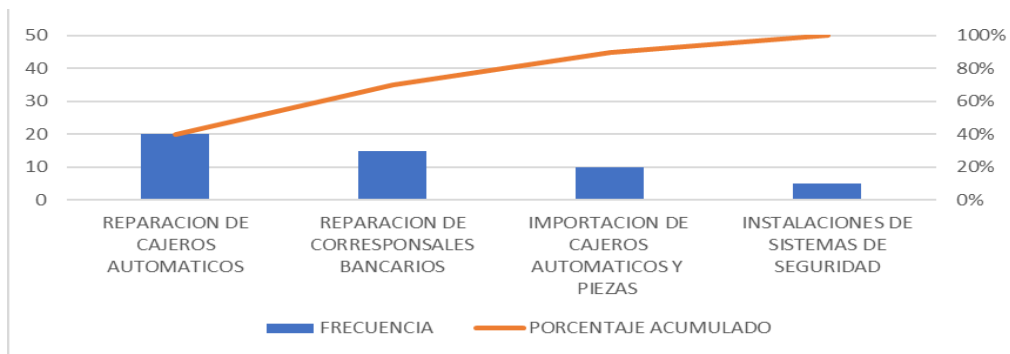
La población identificada es todos los servicios que brinda la empresa Diebold Nixdorf Perú.

Muestra.

Para el análisis de la muestra se usa el diagrama de Pareto para ver el producto más representativo.

Figura 1

Tipos de Servicios que brinda la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.



Fuente: Elaboración propia

La muestra corresponde a una toma por conveniencia para lo cual se identifica al servicio de reparación de cajeros automático como el que se da en mayor cantidad de veces.

La muestra por conveniencia se toma de acuerdo a la necesidad del investigador. A continuación, se explicarán los procedimientos de muestreo no probabilísticos. Éstos son muestra por conveniencia, muestra por juicios, y muestra prorratio. En el muestreo por conveniencia, “el elemento se autoselecciona o se ha seleccionado debido a su fácil disponibilidad” (Kinnear y Taylor, 1998, p.405).

4.5 Técnicas de Instrumentación de recolección de datos

En la investigación se ha usado los siguientes instrumentos para la recolección de datos.

MAPA DE PROCESOS: Este instrumento ayudo a tener información de fuentes primarias del mismo objeto de estudio tales como:(Procedimientos, Formatos, Manuales, Informes), evaluados para obtener la certificación OEA. Ver Anexo 02.

REPORTE DE DATOS ESTADÍSTICOS: Se obtuvo la data de dos semestres de trabajo, en función al reporte de cumplimiento de metas (SLA), evaluado para medir los tiempos de Llegada y Reparación. Ver Anexo 03, pág. 63.

REPORTE DE DATOS ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR: Se obtuvo la data de dos semestres de trabajo, en función del reporte de Costos de Importación, evaluado al obtener la certificación OEA. Ver Anexo 04.

4.6 Técnicas de Procesamiento de Datos.

- Consulta a la base de datos de requerimiento OEA en la página web de la SUNAT.
- Aplicación de funciones estadísticas y financieras en la hoja de cálculo.
- Pruebas de normalidad y t-student para el análisis de la prueba de hipótesis.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

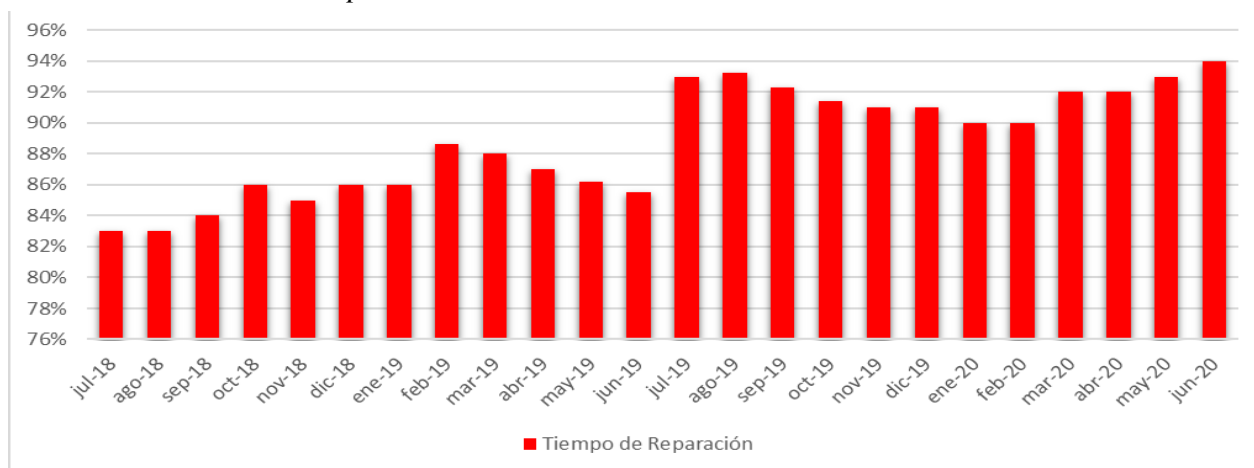
5.1.1 En relación a la certificación OEA con el cumplimiento de metas.

Para analizar el nexo entre la Certificación OEA y la variable Cumplimiento de Metas, se partió del contrato conocido como SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio), el cual tiene un promedio mínimo mensual de noventa por ciento.

El servicio de reparación de cajeros automáticos se da a nuestros clientes que son los bancos (Ripley, BC, SBP, Claro).

Figura 2

Evolución del cumplimiento SLA



Fuente: Elaboración Propia.

Se observa en el Gráfico 2 que desde Julio del 2018 hasta junio de 2019 se han tenido porcentajes menores de cumplimiento tanto en el tiempo de llegada como en el tiempo de atención.

Luego de la certificación OEA que fue en Julio del 2019, se tiene un incremento sustancial en los porcentajes de cumplimiento de los tiempos de llegada y atención.

5.1.2 En relación a la certificación OEA con la mejora de las finanzas.

Para analizar el nexo entre la Certificación OEA y la Mejora de Finanzas. Se partió de uno de los beneficios que ofrece la Sunat al certificarse como Operador Económico Autorizado.

El beneficio permite que la empresa pague la suma total de costos de importación a fin de mes y no durante las cuatro semanas del mismo.

Para ello se utilizó el indicador Valor Actual Neto el cual permite conocer el valor del dinero en el tiempo. El Valor Actual Neto también es conocido como Valor Neto Actual (VNA) o Valor Presente Neto (VPN).

$$VPN = \frac{FE_t}{(1+i)^t}$$

donde:

VPN = Valor Presente Neto del proyecto

FE = Flujo de Efectivo en el periodo t

i = Tasa de interés o costo de oportunidad

t = Periodo

Para el análisis se uso:

FE: Suma semanal de los costos de importación.

I: El costo de oportunidad de 8%.

T: Usamos periodo de 4 (Un mes son 4 semanas aproximadamente)

Se dividió en dos a la muestra de costos de importación.

A) Antes de la Certificación OEA (Enero 2019-Junio 2019)

Tabla 1: Antes de la certificación OEA		
S/. 19,393.00	ENERO	
S/. 5,250.00		
S/. 164.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
S/. 3,521.00	S/. 25,175.74	S/. 20,821.93
S/. 28,328.00	PERDIDA DE = S/. 4,353.81	
S/. 5,829.00	FEBRERO	
S/. 5,220.00		
S/. 9,693.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
S/. 72,679.00	S/. 70,988.38	S/. 68,667.22
S/. 93,421.00	PERDIDA DE =	S/. 2,321.16
S/. 255,416.00	MARZO	
S/. 10,235.00		
S/. 10,828.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
S/. 4,217.00	S/. 256,966.40	S/. 206,319.94
S/. 280,696.00	PERDIDA DE =	S/. 50,646.46
Fuente: Elaboración Propia		

Tabla 2: Antes de la certificación OEA		
S/. 3,839.00	ABRIL	
S/. 12,864.00		
S/. 2,634.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
S/. 4,193.00	S/. 19,756.37	S/. 17,295.25
S/. 23,530.00	PERDIDA DE =	S/. 2,461.12
S/. 31,797.00	MAYO	
S/. 10,604.00		
S/. 633.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
S/. 1,348.00	S/. 40,026.20	S/. 32,622.09
S/. 44,382.00	PERDIDA DE =	S/. 7,404.11
S/. 11,156.00	JUNIO	
S/. 4,346.00		
S/. 249.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
S/. 9,628.00	S/. 21,330.16	S/. 18,654.32
S/. 25,379.00	PERDIDA DE =	S/. 2,675.83
Fuente: Elaboración Propia		

B) Después de la Certificación OEA (Julio2019-Diciembre 2019)

Tabla 3: Después de la certificación OEA		
S/. 41,941.00	JULIO	
S/. 1,727.00		
S/. 11,141.00		
S/. 1,788.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
	S/. 50,473.20	S/. 41,600.48
S/. 56,597.00	AHORRO=	S/. 8,872.72
S/. 5,523.00	AGOSTO	
S/. 51,382.00		
S/. 270.00		
S/. 6,288.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
	S/. 54,001.87	S/. 46,647.20
S/. 63,463.00	AHORRO=	S/. 7,354.68
S/. 54,100.00	SEPTIEMBRE	
S/. 4,119.00		
S/. 0.00		
S/. 1,901.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
	S/. 55,021.26	S/. 44,189.99
S/. 60,120.00	AHORRO=	S/. 10,831.27
Fuente: Elaboración Propia		

Tabla 4: Después de la certificación OEA		
S/. 13,872.00	OCTUBRE	
S/. 2,545.00		
S/. 892.00		
S/. 1,562.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
	S/. 16,882.59	S/. 13,870.75
S/. 18,871.00	AHORRO=	S/. 3,011.84
S/. 13,877.00	NOVIEMBRE	
S/. 1,798.00		
S/. 4,896.00		
S/. 955.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
	S/. 18,979.13	S/. 15,822.25
S/. 21,526.00	AHORRO=	S/. 3,156.87
S/. 7,526.00	DICIEMBRE	
S/. 3,252.00		
S/. 2,989.00		
S/. 964.00	VNA SIN OEA	VNA CON OEA
	S/. 12,837.92	S/. 10,119.16
S/. 13,767.00	AHORRO=	S/. 2,718.76
Fuente: Elaboración Propia		

5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

5.2.1 Contrastación de Hipótesis Específica 1:

Ho: La certificación OEA influye en el cumplimiento de metas de la empresa Diebold Nixdorf Perú.

Ho: La Certificación OEA no influye en el cumplimiento de metas de la empresa Diebold Nixdorf Perú.

A) PRUEBA DE HIPOTESIS PARA DETERMINAR LA NORMALIDAD

Para el Tiempo de Reparación

Ho: La variable cumplimiento de metas tiene una distribución normal.

Ha: La variable cumplimiento de metas no tiene una distribución normal.

B) NIVEL DE SIGNIFICANCIA:

Confianza: 95%

Significancia: 5%

C) PRUEBA ESTADISTICA A EMPLEAR

Se empleo la prueba Shapiro-Wilk, por ser los datos menores a 50.

Tabla 5: <i>Prueba Shapiro-Wilk</i>			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TIEMPO DE REPARACIÓN	,923	24	,070

D) CRITERIO DE DECISIÓN

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_a

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

En la presente tabla de prueba de normalidad, se presenta una muestra de 24 meses de trabajo, siendo un número inferior a 50, se procedió a utilizar el estadístico “Shapiro-Wilk”. De igual forma se obtuvo un nivel de significancia de 0,070 el mismo que es mayor a 0.05. Por tanto, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Esto indica que la variable tiempo de reparación tiene una distribución normal.

E) RESULTADOS

Para la variable reparación aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a pues $0,07 > 0,05$.

El tiempo de reparación tiene una distribución normal. Con ello podemos realizar las pruebas no paramétricas. Usamos la prueba T-Student:

Se dividió en dos a la muestra del tiempo de Reparación.

1) Antes de la Certificación OEA (Julio 2018- Junio 2019)

Tabla 6: <i>Prueba para una muestra</i>						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
REPARACIONAO EA	162,541	11	,000	,85667	,8451	,8683

Con una confianza del 95% podemos afirmar que antes de la certificación OEA el cumplimiento promedio era del 86.83%, por ello es que no se cumplía la meta del 90% según nuestro contrato con el Banco de la Nación.

2) Después de la Certificación OEA (Julio 2019-Junio 2020)

Tabla 7: <i>Prueba para una muestra</i>						
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
REPARACIONDO EA	251,021	11	,000	,91833	,9103	,9264

Con una confianza del 95% podemos asegurar que después de la certificación OEA el cumplimiento promedio es del 92.64%, con ello aseguramos el cumplimiento de metas el cual es del 90% según nuestro contrato con el Banco de la Nación.

En los meses anteriores a la certificación OEA se tenía un promedio menor al establecido en el contrato, luego de cumplir con los requerimientos de la certificación OEA, se encuentra con un mejor promedio de cumplimiento.

5.2.2 Contrastación de Hipótesis Específica 2

Ho: La Certificación OEA mejora las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

Ha: La Certificación OEA no mejora las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

Según los cálculos que se realizaron se tiene que los pagos por costos de importación, estimados mediante el VPN para los meses del año 2019 son:

Tabla 8: Resumen de pagos aproximados.		VPN PAGO AL FIN DE MES	VPN PAGO AL FIN DE MES		
SIN OEA- SE PAGA POR CADA SEMANA	ENERO	S/. 25,175.74	S/. 20,821.93	S/. 4,353.81	PERDIDA
	FEBRERO	S/. 70,988.38	S/. 68,667.22	S/. 2,321.16	PERDIDA
	MARZO	S/. 256,966.40	S/. 206,319.94	S/. 50,646.46	PERDIDA
	ABRIL	S/. 19,756.37	S/. 17,295.25	S/. 2,461.12	PERDIDA
	MAYO	S/. 40,026.20	S/. 32,622.09	S/. 7,404.11	PERDIDA
	JUNIO	S/. 21,330.16	S/. 18,654.32	S/. 2,675.83	PERDIDA
CON OEA- SE PAGA A FIN DE MES	JULIO	S/. 50,473.20	S/. 41,600.48	S/. 8,872.72	AHORRO
	AGOSTO	S/. 54,001.87	S/. 46,647.20	S/. 7,354.68	AHORRO
	SEPTIEMBRE	S/. 55,021.26	S/. 44,189.99	S/. 10,831.27	AHORRO
	OCTUBRE	S/. 16,882.59	S/. 13,870.75	S/. 3,011.84	AHORRO
	NOVIEMBRE	S/. 18,979.13	S/. 15,822.25	S/. 3,156.87	AHORRO
	DICIEMBRE	S/. 12,837.92	S/. 10,827.72	S/. 2,010.19	AHORRO
Fuente: Elaboración propia					

De acuerdo a los resultados se comprueba que luego de la certificación OEA se genera un ahorro estimado para la empresa en los pagos por costos de importación.

El ahorro se origina a los seis meses después de la certificación cuyos porcentajes mensuales son:

Julio: $8872.72/50473.2 = 17.57\%$.

Agosto: $7,354.68/54,001.87 = 13.62\%$.

Septiembre: $10,831.27/55,021.26 = 19.69\%$.

Octubre: $3,011.84/16,882.59 = 17.84\%$.

Noviembre: $3,156.87/18,979.13 = 16.63\%$.

Diciembre: $2,010.19/12,837.92 = 15.66\%$.

Promedio: $(17.57\% + 13.62\% + 19.69\% + 17.84\% + 16.63\% + 15.66\%) \cdot 1/6 = 16.84\%$

Ergo se condice que la certificación OEA mejora las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Para corroborar el método utilizado en la investigación, se procede con la aplicación de los instrumentos empleados, como el mapeo de procesos necesarios para obtener la Certificación Operador Económico Autorizado de parte de la SUNAT.; asimismo, el uso de reportes de Estadística y Costos ayudan a comparar dos actividades esenciales para la empresa como el Servicio de reparación de cajeros automáticos y la Importación de cajeros o piezas en dos periodos: antes de la certificación y después de la certificación.

De acuerdo al estudio del autor Ríos Chappell Jesús Armando, donde afirma que su investigación tuvo como objeto principal determinar el nexo que existe entre la Certificación OEA y la Calidad del servicio en la Agencia de Aduana Transoceanic S.A.; Callao – 2018, la cual por los resultados obtenidos se determina que, si existe una correlación entre las variables, por lo que se concluye, que la empresa al contar con la certificación OEA eleva la calidad del servicio brindado a sus cliente gracias a los lineamientos de seguridad internacional y facilidades obtenidas por contar con la antes mencionada certificación.

Ahora bien, el estudio que he realizado permite afirmar que el tiempo de reparación me permite analizar y al mismo tiempo mejorar para cumplir las metas.

Gracias a la certificación OEA, Diebold Nixdorf Perú pudo identificar los peligros dentro de la cadena de suministro, así como también generar planes de contingencia para anticiparse a imprevistos.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES:

1. De acuerdo a los resultados del análisis estadístico, y con un nivel de confianza del 95%, se concluye que la mejora en los niveles de cumplimiento: de 83% a 92%, presenta una distribución normal. Se condice que al aplicar la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA), se tiene una mejora en el cumplimiento de metas representado por el Tiempo de Reparación de un cajero automático.

2. De acuerdo a los resultados, se concluye que luego de obtener la Certificación Operador Económico Autorizado, se tiene una mejora en las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú, evidenciada en el ahorro que se genera al pagar menos los costos de importación a la Sunat. Se estima un porcentaje de ahorro promedio de 16.84% mensual., para los 6 meses posteriores a la certificación.

3. Tras verificar que se cumplen las hipótesis específicas: mejora en el cumplimiento de metas al 92% mensual y ahorro mensual promedio de 16.84% en el pago de impuestos a la Sunat, se concluye por deducción que la hipótesis general es verdadera, por ende la Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado mejora la calidad del servicio brindado por la empresa Diebold Nixdorf Perú S.R.L.

6.2 RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda seguir las investigaciones acerca de los beneficios de contar con las certificaciones: OEA, BASC, ISO 9001, para que se puedan aplicar las estrategias de diferenciación pertinentes y poder potenciar los procesos de: seguridad, facilitación en procesos aduaneros, reconocimiento en el mercado, servicio diferenciado y competitivo en el entorno, permitiendo fidelizar a más clientes. (al final de las recomendaciones mejorar el 92%).

2. El análisis de mejora financiera también permitió apreciar un aproximado del ahorro que se hubiera generado al aplicar tiempo atrás la certificación OEA, es decir permite detallar cuantitativamente el valor del dinero en el tiempo.

3. Para que la relación Aduana – Empresa, siga contribuyendo al desarrollo correcto de las exportaciones de los OEA, el estado mediante la SUNAT, debe seguir ofertando medidas de libre mercado y facilitación, de modo que no intercepte, sino que libere y propicie el movimiento del comercio en el país.

BIBLIOGRAFÍA

Angulo, R. (2017). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.

Bellido, J. (2018). *Operador Económico autorizado y competitividad en Luxor Agencia de Aduana S.A.C; San Miguel – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Guevara, S., (2017). *Calidad de Servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.

Iberonews, B. (2011). *Ceva Logistics es acreditada Operador Económico Autorizado (OEA) en Reino Unido e Irlanda*. Universidad de Alcalá, España.

Kinnear, T. (1988). *Investigación de Mercados un enfoque aplicado*. Mc Graw Hill, México.

Limusa. Rey, M. (1999). *Calidad de servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos*. Ceade Editorial, España.

Mentzer, J. et al. (2010). Defining supply chain management. *Journal of business logistics*, 22(2), 1-25.

Normas Legales, *Decreto Legislativo 1433 (16 de septiembre del 2018)*. El Peruano.

Organización Mundial de Aduanas (2012). *Marco Normativo SAFE de la OMA*. Recuperado de <http://www.wcoomd.org//media/wco/public/es/pdf/topics>

Ramirez, C (2013). *Seguridad Industrial: un enfoque integral (3ª)*. México.

Rodríguez, A. (2013). *Fundamentos de mercadotecnia*. Fundación universitaria Andaluza. España.

Szyliowicz, J., Zamparini, L., Reniers, G. & Rhoades, D. (2016). *Multimodal Transport Security: Frameworks and Policy Applications in Freight Passenger Transport*. Estados Unidos.

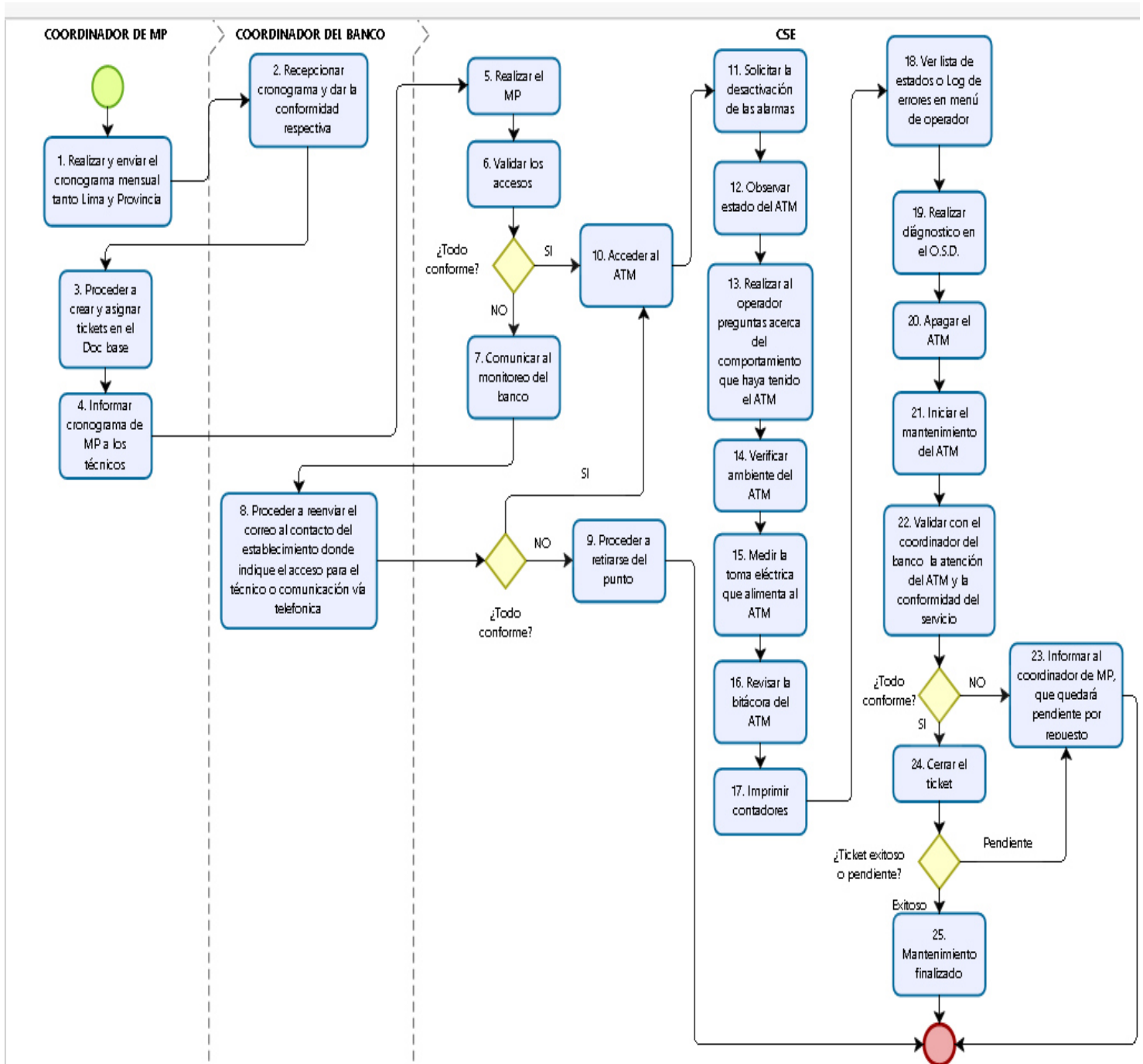
Sunat (2018). *Operador Económico Autorizado*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/oea/>

Tiburcio,J. (2016). *Requerimientos OEA para la SUNAT*. Lima, Editorial Peisa.

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Editorial San Marcos

Anexos

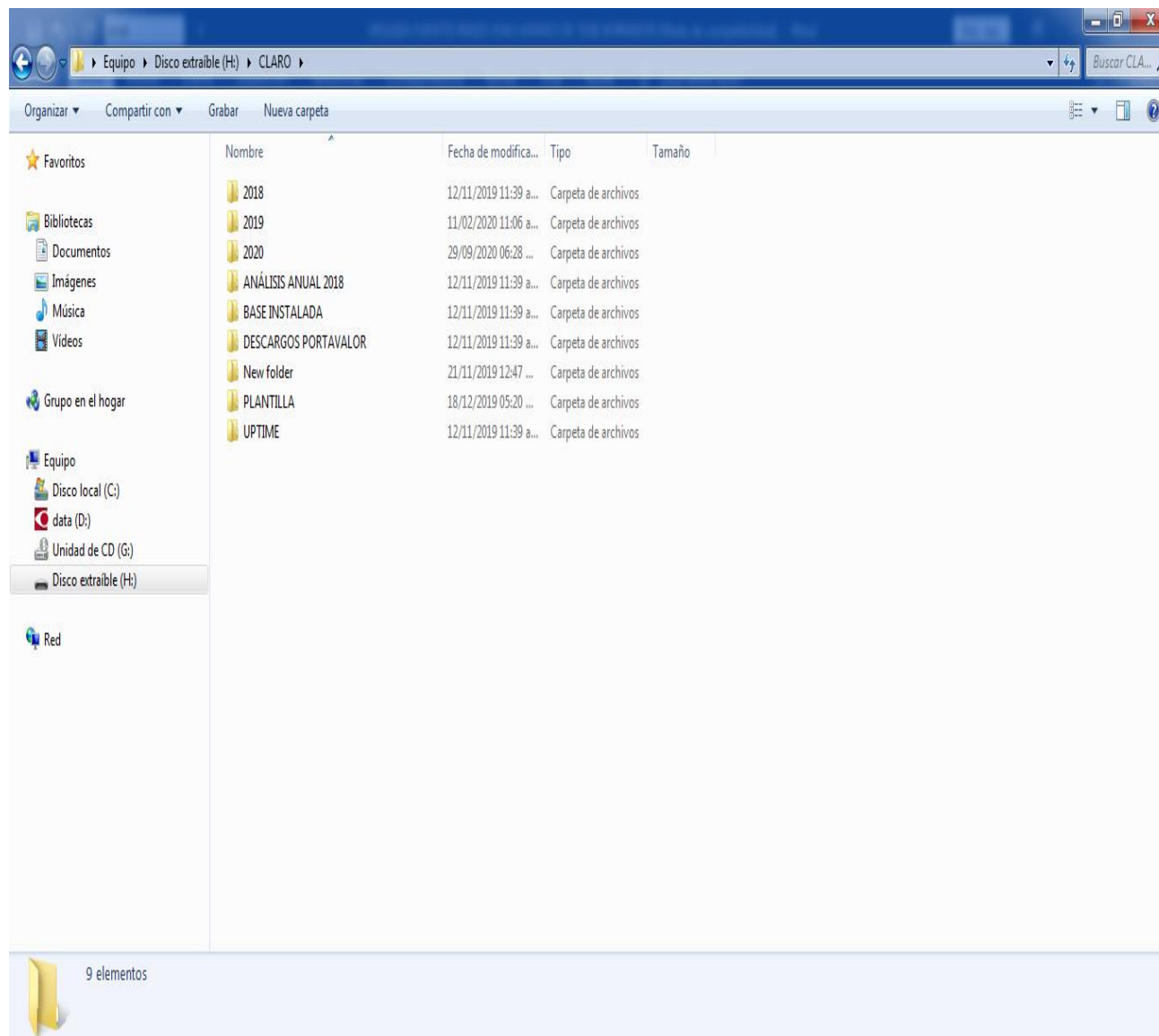
Anexo 01: Flujograma de la reparación de un cajero automático.

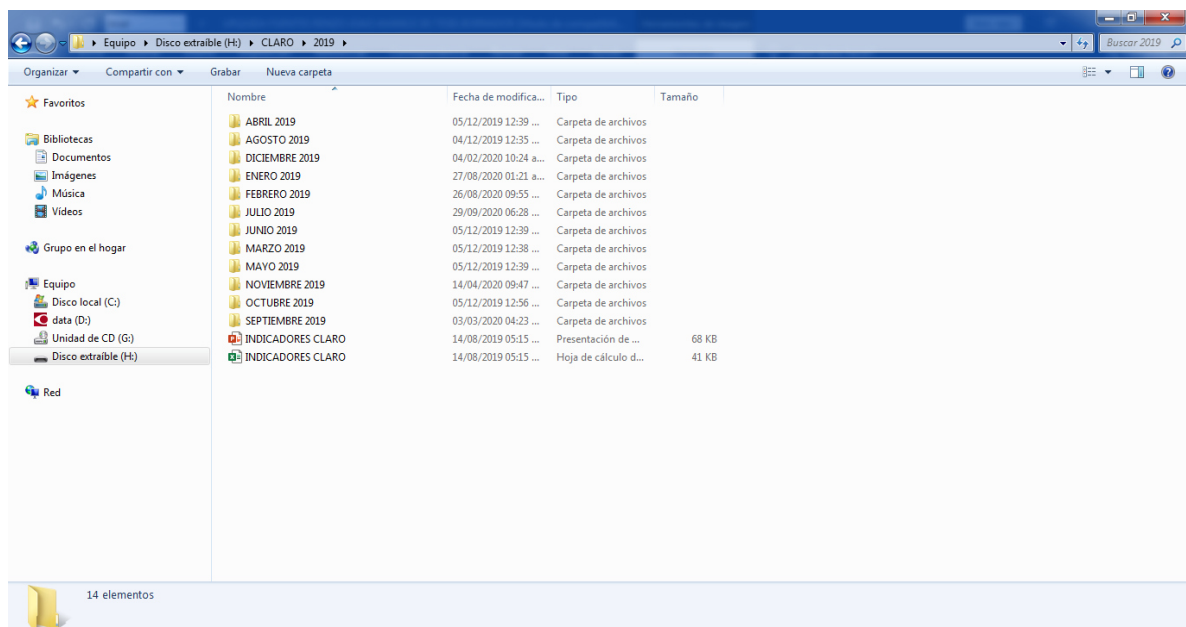
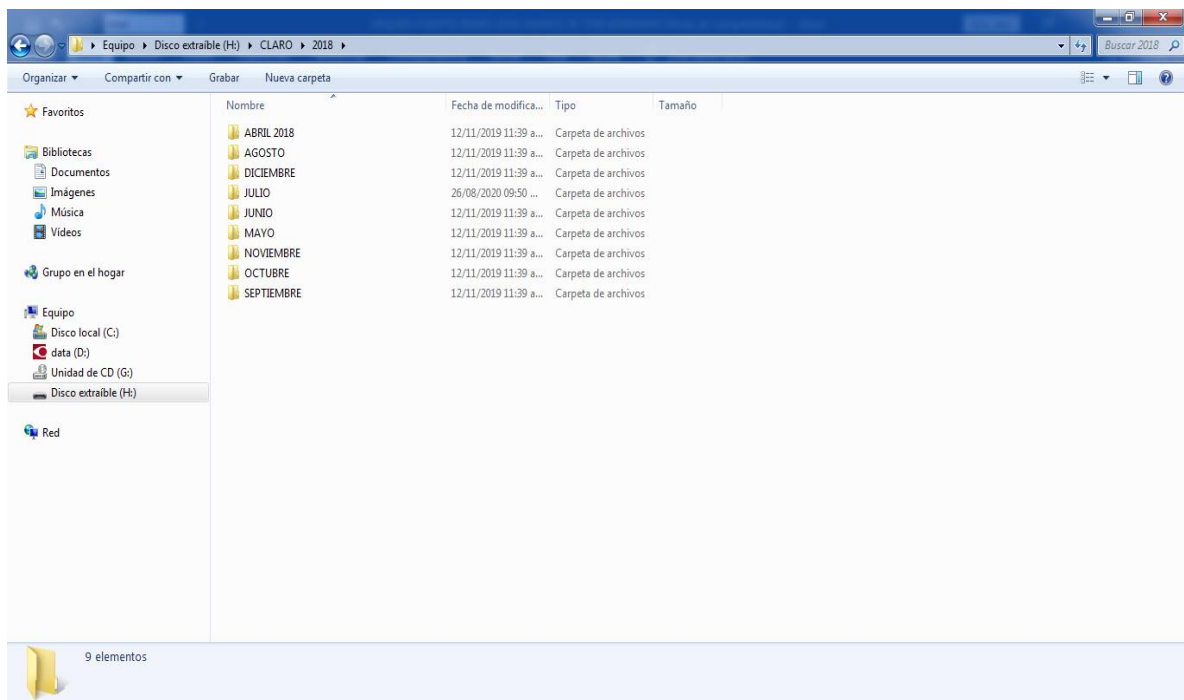


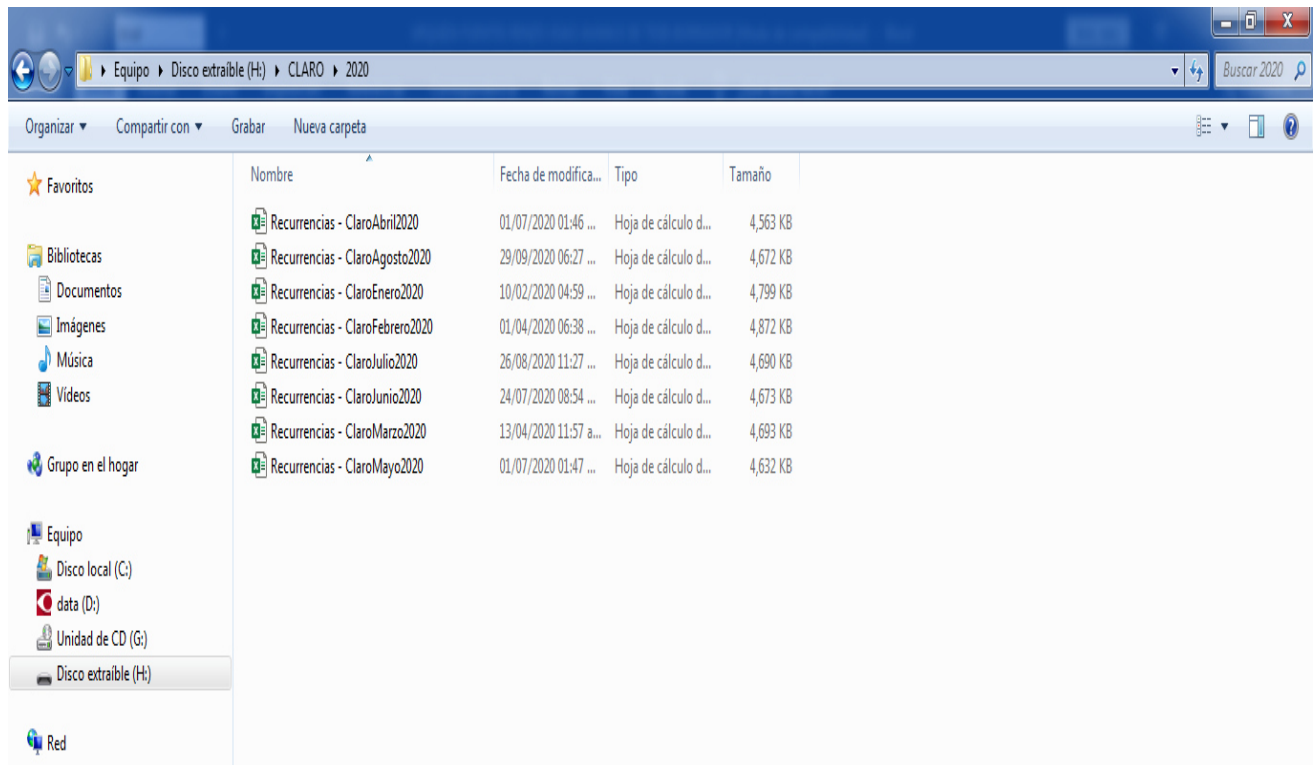
Anexo 02: Mapeo de procesos para la Certificación OEA

ITEM	DOCUMENTOS SOLICITADOS
Trayectoria satisfactoria de cumplimiento de la normativa vigente.	REPORTE DE FICHA RUC
	LICENCIAMIENTO DE FUNCIONES
	DECLARACION JURADA DE REPRESENTANTES LEGALES
Sistema adecuado de registros contables y logísticos que permita la trazabilidad de las operaciones.	PROGRAMA DE GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTRO
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EE.FF.
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)
	PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS
	SOFTWARE LOGISTICO
Solvencia financiera debidamente comprobada.	INFORME EE.FF. DIEBOLD PERU 2017
	INFORME EE.FF. DIEBOLD PERU 2018
	INFORME EE.FF. DIEBOLD PERU 2019
Nivel de seguridad adecuado.	MANUAL DE ANALISIS DE RIESGOS
	MANUAL DE SEGURIDAD DIEBOLD NIXDORF PERU S.R.L.
	PLAN DE CONTINGENCIA
	PROCEDIMIENTO PARA UN NUEVO ASOCIADO DE NEGOCIO
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA PARA LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO CRITICOS
	ACUERDO DE SEGURIDAD CON PROVEEDORES

Anexo 03: Reportes de datos área de estadística







Recurrencias - ClaroJulio2020 - Excel

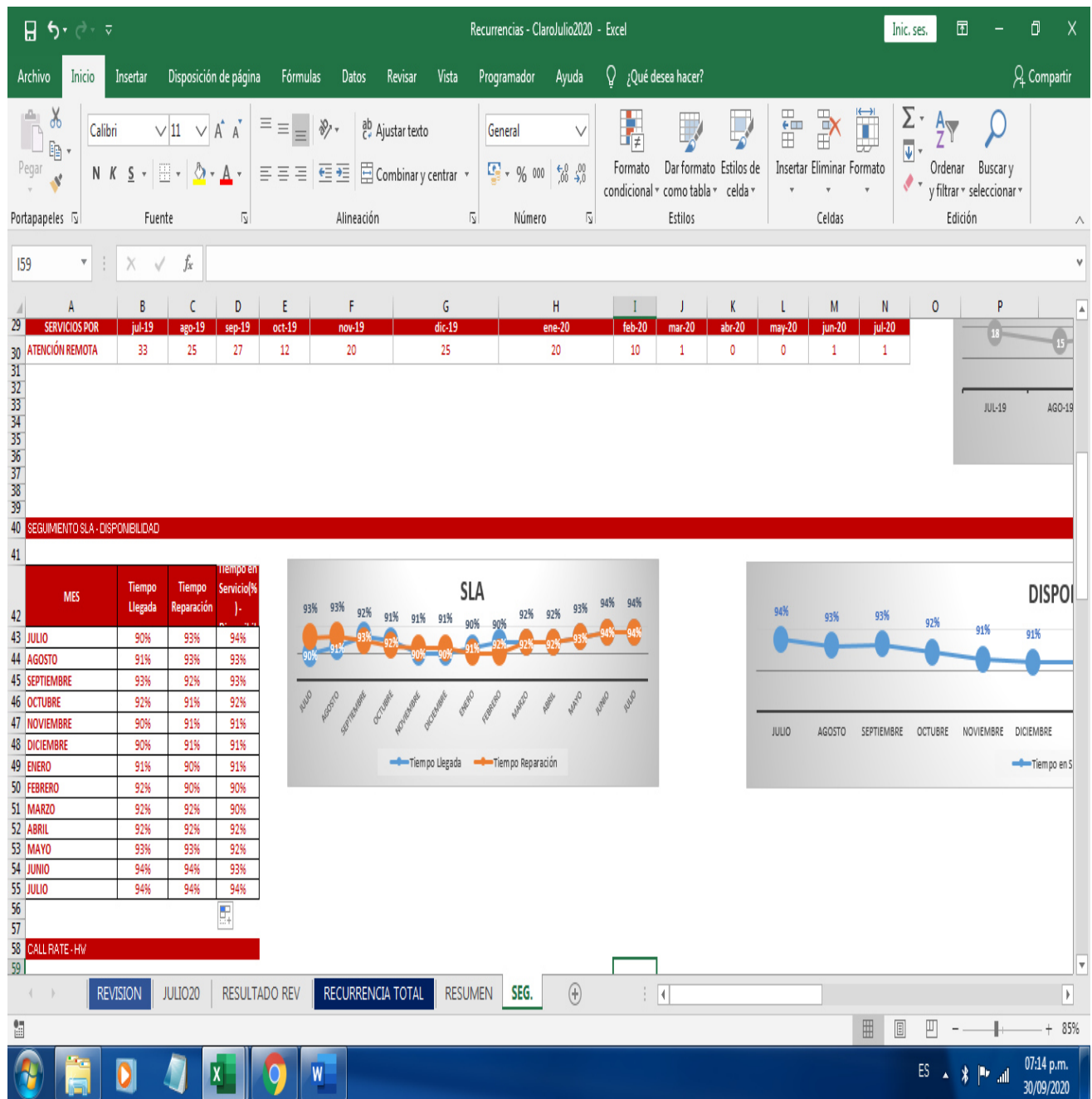
Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 10 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
	Ticket	Mes	Fecha Generación Ticket	Fecha Efectiva Reparación	Fecha Efectiva Reparación	Fecha Inicio Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación	Fecha Fin Reparación
1	472971	JULIO	09/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020
2	4750236	JULIO	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020	20/07/2020
3	4730783	JULIO	09/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020
4	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
5	4730536	JULIO	09/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020
6	4729850	JULIO	09/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	10/07/2020
7	4709666	JULIO	27/06/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020
8	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
9	4709666	JULIO	27/06/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020
10	4709666	JULIO	27/06/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020
11	4728940	JULIO	08/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020
12	4725934	JULIO	19/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020
13	4728712	JULIO	08/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020
14	4728574	JULIO	07/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020	12/07/2020
15	4709666	JULIO	27/06/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020
16	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
17	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
18	4748241	JULIO	19/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020	14/07/2020
19	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
20	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
21	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
22	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
23	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
24	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
25	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
26	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
27	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
28	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
29	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020
30	4753086	JULIO	22/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020	09/07/2020

REVISION JULIO20 RESULTADO REV RECURRENCIA TOTAL RESUMEN SEG. +

07:09 p.m. 30/09/2020



Anexo 04: Reporte de datos área de comercio exterior.

VAN FINANCIERO CON Y SIN OEA_Peru_19 (002) - Excel

Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer?

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

S2

	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1														
2											Código	SGDN-PE-F-LOG-04		
3											Versión	1		
4											Área	LOGISTICA		
5											Páginas	1		
6														
7		IMPORTE DE FACTURA USD	PESO GSL	PESO FWRP	SKID	TRACKING	GUIA	ETA	MANIFIESTO	PESO DE MANIFIESTO	ORDEN AUSA / DECLARACIÓN	ENTREGA ALMACEN	OBSERVACIONES/ PRECINTO	
8		1292.29				1ZE0684V0461632762	E0684VLKSP7	2012/12/18	2018-9150 2018-9214	13.2	798741798931	07/01/2019		
9		1021.02				1ZE0684V0461646620	E0684VLKQD4	2012/12/18	2018-9414	5.90	823893	07/01/2019		
10		522	1		1	9972163526	9972163526	07/01/2019	2019-62	1.08	7730	07/01/2019		
11		7450.98	244.49	245.5	1	234315303								
12		52947.4	902.64	909	4	234315325								
13		11715	69	69	6	1287419E0342344708	4150310174	05/01/2019	2019-531	1296.80	3166	08/01/2019		
14		9250	70	70	5	1287419E0341927803								
15		18738.34	183.7	184.5	1		4150310423	13/01/2019	2019-1368	184.50	4356 / 007234	15/01/2019		
16		3266.45		3		3263534401	3263534401	11/01/2019	2019-227	3.00	4065 / 007059	15/01/2019		
17		2910				8380757070	8380757070	21/01/2019	2019-430	48.60	4952	21/01/2019		
18		2583.83	19.5	19.5	1	774163642354	4150310000	23/01/2019	2019-2661	218.60	5569 / 013558	25/01/2019		
19		18587.43	198.67	200.5	2	234315431								
20		56.91	0.4	0.4	1	1ZE0684V0461682922	E0684VLKYR3		2019-458	0.40	45861	28/01/2019		
21		129.63	3.6	3.6	1	1024405116	1024405116	21/01/2019	2019-2454	3.60	5338 / 012302	23/01/2019		
22		112					27933943132					21/01/2019	Rep. Per-222 (chasis) I ORDEN GRATIS	
23		12070.4	1197.6	1114	4		A0S33197	22/01/2019	2019-2358	1110.40	5150 / 012051	23/01/2019		
24		200.2				1ZE0684V0461681174	E0684VLKYJD	21/01/2019	2019-428	4.70	47749	28/01/2019		
25		2504.32				4551422864	4551422864	23/01/2019	2019-461	2.27	5419	24/01/2019		
26		26435.03	205.93	207	1	234316574	4150311411	01/02/2019	2019-4254	207.00	7108 / 020008	06/02/2019	SADA	
27		412.1				9930444845	9930444845		2019-836	2.26	79670	04/02/2019		

WR PERU DETALLE IMPOS 2019 Hoja2 Hoja3 Hoja4 Hoja5 Hoja6 Hoja7

70%

07:44 p.m.
30/09/2020

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
		# IMPO	AWB/via aerea	numero en fa	FLETE	SEGURO	CIF	REM/impuesto a	MULTA	TOTAL IMPUESTOS		SIN OEA	CON OEA	
1														
2		001-19	9972163526/dhl	\$522.00	\$107.00	\$3.92	\$632.92	\$25.00	\$0.00	\$143.00				
3		002-19	4150310174	\$81,458.38	\$1,682.10	\$62.36	\$83,202.84	\$693.00	\$0.00	\$15,794.00				ADVALOR M/impue o a la
4		003-19	4150310423	\$18,738.34	\$449.50	\$14.39	\$19,202.23	\$0.00	\$0.00	\$3,456.00	\$19,393.00			
5		004-19	3263594401	\$3,170.21	\$90.00	\$11.44	\$3,271.65	\$0.00	\$0.00	\$588.00				
6	ENERO	005-19	8380757070	\$2,910.00	\$315.90	\$2.42	\$3,228.32	\$0.00	\$0.00	\$582.00				
7		006-19	4150311000	\$21,171.26	\$566.50	\$16.30	\$21,754.06	\$139.00	\$0.00	\$4,080.00	\$5,250.00			
8		007-19	684VLKYR3 /union pa	\$65.14	\$20.00	\$0.49	\$85.63	\$0.00	\$0.00	\$0.00				
9		008-19	1024405116	\$165.53	\$486.43	\$49.00	\$700.96	\$39.00	\$0.00	\$164.00	\$164.00			
10		010-19	AD533197/alexim	\$16,666.47	\$4,583.58	\$12.49	\$21,262.54	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00				
11		011-19	E0684VLKYJD	\$229.14	\$20.00	\$1.72	\$250.86	\$10.00	\$0.00	\$57.00				
12		012-19	4551422864	\$2,524.32	\$50.00	\$1.93	\$2,576.25	\$0.00	\$0.00	\$464.00	\$3,521.00			
13			TOTAL				\$156,168.26	\$906.00	\$0.00	\$28,328.00	11	\$25,175.74	\$20,821.93	
14														
15		013-19	4150311411	26435.03	444	20.16	\$26,899.19	746	0	\$5,722.00				
16		014-19	9930444845	432.1	3.24	35.7	\$471.04	19	0	\$107.00	\$5,829.00			
17		015-19	MAN903070211	10722.74	739.81	8.6	\$11,471.15	0	0	\$2,064.00				
18		016-19	4150311559	1875	205	1.56	\$2,081.56	0	0	\$375.00				
19		017-19	E0684VL42C	207.52	30	1.56	\$239.08	10	0	\$55.00				
20		018-19	4150311876	13652.09	313	10.47	\$13,975.56	178	0	\$2,726.00	\$5,220.00			
21	FEBRERO	019-19	074-2182 1030	42802.92	1862.65	11.43	\$44,677.00	91	0	\$8,149.00				
22		020-19	1024728851	6836.78	1197.82	6.03	\$8,040.63	0	0	\$1,448.00				
23		021-19	1ZE0684V0461717895	394.15	25	2.96	\$422.11	17	0	\$96.00	\$9,693.00			
24		022-19	1ZE0684V0461717537	114.8	78.61	0.86	\$144.27	6	0	\$33.00				

WR PERU DETALLE IMPOS 2019 Hoja2 Hoja3 Hoja4 Hoja5 Hoja6 Hoja7

ES 07:45 p.m. 30/09/2020

Anexo 05: Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION
¿En qué medida la implementación de la Certificación OEA mejora la calidad de servicio que ofrece la empresa Diebold Nixdorf Perú?	Determinar como la Implementación de la Certificación Operador Económico Autorizado, mejora los Servicios en la empresa Diebold Nixdorf Perú.	La implementación de la Certificación OEA mejora los servicios de la empresa Diebold Nixdorf Perú.	V1 LA CERTIFICACION OEA V2 LA CALIDAD DE SERVICIO	Tipo: Aplicada Nivel: Explicativo Diseño: Pre-Experimental Enfoque: Cuantitativo	Población: Todos los servicios del área Logística de la Empresa Muestra: Reparación de Cajeros automáticos (ATM)
¿De qué manera la certificación OEA influye	Determinar como la certificación OEA influye en el cumplimiento	La certificación OEA influye en el cumplimiento de metas	V3 CERTIFICACION OEA CUMPLIMIENTO METAS		Reportes de datos Área estadística.

en el cumplimiento de metas?	o de metas de la empresa Diebold Nixdorf Perú.	de la empresa Diebold Nixdorf Perú.			
¿De qué manera la certificación OEA incide en la mejora de las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú?	Determinar como la certificación OEA incide en la mejora de las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú.	La Certificación OEA mejora las finanzas de la empresa Diebold Nixdorf Perú.	V4 CERTIFICACION OEA FINANZAS		Reportes de datos Área Comercio Exterior.

Anexo 06: Matriz de Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
V1 LA CERTIFICACION OEA	V1D1: CALIDAD DEL SERVICIO	NUMERO Y ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS SOLICITADOS POR SUNAT	MAPA DE PROCESOS	TEXTO
V2 LA CALIDAD DE SERVICIO	V2D1: CUMPLIMIENTO DE METAS/REDUCCION DE PENALIDADES	SLA	REPORTES DE CUMPLIMIENTO (EXCEL)	NUMERICO
	V2D2: MEJORA DE FINANZAS	VALOR ACTUAL NETO Y PROMEDIO DE COSTOS	REPORTE DE IMPUESTOS	NUMERICO